

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, actividades, responsables y canales de comunicación que permitan la articulación de la comunicación interna y externa de la entidad en todos los niveles de la Agencia y sus partes interesadas con respecto a las estrategias de comunicación.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia Nacional Digital.

3. DEFINICIONES

- a) **Comunicación interna:** se entiende que existe un emisor y un receptor que generan la dinámica de la comunicación al interior de la entidad, en dicho proceso se producen comunicados o mensajes que se transmiten a todos los colaboradores, para cumplir las normas, garantizar una óptima gestión y ofrecer una comunicación efectiva, verídica y oportuna.
- b) **Comunicación externa:** la entidad es el emisor de información valiosa para los receptores que son los grupos objetivos externos a la Agencia Nacional Digital, dando cumplimiento a políticas como participación ciudadana, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información.
- c) **Colaboradores:** son todas aquellas personas que tienen una vinculación laboral con la AND, incluye tanto a personal de planta como a contratistas.
- d) **Canal de comunicación externo:** se refiere a los medios tecnológicos digitales o medios físicos que permiten transmitir diferentes tipos de mensajes relevantes para el público exterior.
- e) **Canal de comunicación interno:** hace referencia a los medios tecnológicos de carácter digital que facilitan la transmisión de la información al interior de la entidad.



- f) **Canales digitales:** Son todos aquellos canales que tiene disponible la entidad para comunicar a las personas diversos mensajes a través de internet y demás relacionados con el mundo digital.
- g) **Divulgación:** es la acción de transmitir un mensaje por medio de diferentes medios de comunicación tecnológicos, presenciales, etc.
- h) **Herramientas Digitales:** son los implementos de carácter digital, que facilitan el desempeño de las actividades laborales y potencian las habilidades profesionales.
- i) **Identidad corporativa:** se entiende por la filosofía, principios, valores, misión y visión que tiene la Agencia Nacional Digital, para mantener una armonía en su personalidad corporativa.
- j) **Manual de imagen corporativa:** es una guía del uso correcto de la imagen de la Agencia Nacional Digital, para colaboradores o terceros que deban divulgar la imagen y ha sido creado con el propósito de facilitar la normalización y guías gráficas de la misma.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Estratégico de Comunicaciones
- Plan de Acción de Comunicaciones
- Plan de Publicaciones en Canales Digitales de la AND
- Política de Comunicación Estratégica
- Manual de Identidad

5. DESCRIPCIÓN

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	Enviar la solicitud al equipo de comunicaciones, a través del correo electrónico: comunicaciones@and.gov.co, adjuntando los insumos requeridos para el diseño y generación de contenido (Los insumos se refieren a información, piezas gráficas, documentos, etc.	Líderes de Procesos o quien estos deleguen	Solicitud enviada por parte del Líder de Proceso o quien este delegue	Formato CM.FT.01 Solicitud de comunicación externa o interna y Correo Electrónico enviado a comunicaciones@and.gov.co

Proceso: Comunicación Estratégica
PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
 Versión: 1
 CM.PR.01



	que se necesitan para crear lo solicitado).			
2	Determinar y/o direccionar el tipo y clase de solicitud especificadas en el formato CM.FT.01 Solicitud de comunicación externa o interna	Dirección/Equipo de Comunicaciones	Formato CM.FT.01 Solicitud de comunicación externa o interna, enviado por el líder del proceso o quién este delegue	NA
3	Generar el contenido de diversas piezas digitales y demás elementos relacionados a la comunicación solicitada. Para los Proyectos de Desarrollo y Servicios Ciudadanos Digitales, las piezas y demás elementos requeridos para la comunicación deberán ser diseñados y elaborados por los equipos de Uso y Apropiación, Comunicaciones y/o de Diseño de cada Subdirección o Proyecto.	Dirección/Equipo de Comunicaciones Subdirecciones de Desarrollo y SCD/Equipos de uso y apropiación, comunicaciones y/o diseño	NA	Piezas o demás elementos elaborados
4	Aprobar el contenido de comunicación elaborado y el medio de comunicación por el cual se divulgará la información. El Equipo de Comunicaciones de Dirección informará en cuanto tiempo estará lista la solicitud. ¿Se aprueba el contenido generado? SI: Continuar con la actividad 5 NO: Volver al punto 3	Dirección/Equipo de Comunicaciones Subdirecciones /Líderes de procesos o quien estos deleguen	Vo.Bo de las piezas o demás elementos por los Líderes de Proceso o quien estos deleguen	Vo.Bo de las piezas o demás elementos por los Líderes de Proceso o quien estos deleguen
5	Publicar el contenido de comunicación elaborado a través de los medios de comunicación seleccionados, teniendo en cuenta los diferentes canales digitales de la Agencia. Nota: se exceptúan temas de PQRSD, jurídicos y financieros	Dirección/Equipo de Comunicaciones	Contenido de comunicación publicado	Contenido Publicado

Proceso: Comunicación Estratégica
PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
 Versión: 1
 CM.PR.01





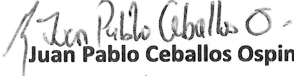


6	Almacenar la generación de contenido en el repositorio gráfico establecido por la Dirección.	Dirección/Equipo de Comunicaciones	Repositorio publicado en SharePoint	Repositorio publicado en SharePoint
---	--	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

6. FORMATOS ASOCIADOS

CM.FT.01 Formato de Solicitud de Comunicación Externa o Interna

7. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	13/04/2022	Emisión de Documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Tatiana Guerrero Rosero Profesional en Comunicaciones y Relaciones Estratégicas, Contratista	 Johanna Laverde Moncada Profesional de Planeación	 Juan Pablo Ceballos Ospina Director
 William Pinzón Amezcua Profesional de Apoyo a Planeación, Contratista	 Miguel Franco Asesor de Dirección, Contratista	